

# MANTENER EL CRECIMIENTO SOSTENIBLE EN LA ATENCIÓN VIRTUAL

*Una mejor calidad de la tecnología de telesalud permitirá que la infraestructura de salud digital se adapte a las demandas de los consumidores.*

INFORME TÉCNICO VISUAL DE FROST & SULLIVAN

## ÍNDICE

- 3** Imperativos estratégicos globales que impulsan la atención virtual
- 4** Las soluciones de telesalud son ahora una prioridad para cerrar las brechas de la atención médica
- 5** La expansión de las aplicaciones de atención virtual llegó para quedarse
- 6** Cómo abordar los puntos problemáticos para los usuarios finales: proveedores de salud y pacientes
- 7** Soluciones a escala que cumplen con necesidades clínicas, financieras y de TI
- 8** Desafíos para la atención virtual en el futuro
- 9** Visión para la integración y video colaboración
- 10** Infraestructura necesaria para respaldar el cambio de paradigma hacia la atención virtual
- 11** Acerca de nosotros

A medida que la atención virtual se perfila como una opción a largo plazo, viable y, a menudo, preferida para ofrecer atención médica, este informe visual ilustra la importancia de la selección estratégica de soluciones de video para aprovechar el valor clínico y mejorar la experiencia, y, de esta manera, adaptarse a las demandas de los consumidores y las prioridades organizativas.

*Nota: Frost & Sullivan usa los términos "Atención virtual" y "Telesalud" para abarcar la totalidad de la nomenclatura relacionada con la evolución de mHealth, la telesalud, la telemedicina y la tecnología de monitoreo de pacientes remotos en este informe.*

## Imperativos estratégicos globales que impulsan la atención virtual

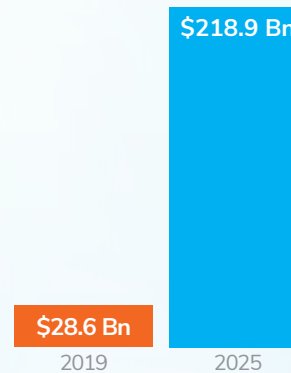
### Pasar del caos geopolítico a la estrategia

- ▶ Las organizaciones de atención médica deben desarrollar capacidades de atención virtual para ofrecer interacciones de calidad dentro de los límites de costo para ofrecer estándares de atención.
- ▶ En el futuro, las organizaciones de atención médica deben realizar un análisis crítico sobre la infraestructura y las herramientas implementadas para respaldar la transición a un modelo de atención virtual.
- ▶ La tecnología debe cumplir con las necesidades a largo plazo, en lugar de utilizar medidas paliativas a corto plazo.

### Desarrollar la infraestructura para cumplir con la demanda del consumidor

- ▶ La transformación de la atención médica en persona en una combinación de entrega en persona y remota está cambiando el panorama competitivo de productos y servicios.
- ▶ El aumento de las visitas virtuales y el monitoreo de pacientes remotos (RPM) está suscitando una nueva competencia que mejorará la experiencia de atención virtual con productos nuevos e innovadores.
- ▶ Todos los involucrados en la atención médica deberán mejorar e implementar una infraestructura de salud digital sofisticada.

### CRECIMIENTO ACELERADO DEL MERCADO GLOBAL

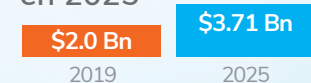


El Mercado de Atención Virtual de los EE. UU. pronosticó un crecimiento de **\$ 28.6 mil millones** en 2019 a **\$ 218.9 mil millones** en 2025

El Mercado de Atención Virtual Europeo pronosticó un crecimiento de **\$4.4 mil millones** en 2019 a **\$ 20.7 mil millones** en 2025



El Mercado de Atención Virtual de APAC pronosticó un crecimiento de **\$ 2.0 mil millones** a **\$ 3.71 mil millones** en 2025



En Australia, **10 millones de pacientes** ahora usan servicios de telesalud

# Las soluciones de telesalud son ahora una prioridad para cerrar las brechas de la atención médica

## LOS GOBIERNOS CONTINÚAN FINANCIANDO LAS SOLUCIONES DE ACCESO REMOTO/TELESALUD PARA LLEGAR A LOS MÁS DESFAVORECIDOS

- ▶ A nivel global, los gobiernos aumentaron el reembolso de interacciones de telesalud y redujeron los obstáculos normativos para acelerar la adopción.
- ▶ Antes de la COVID-19, las soluciones de telesalud se empleaban esporádicamente en Europa, Asia y otras partes del mundo.



- ▶ El uso durante la COVID-19 amplió la experiencia de médicos y pacientes con interacciones de atención virtual.
- ▶ Los Determinantes Sociales de Salud (SDoH) permitieron correlacionar a las poblaciones con necesidades insatisfechas de atención médica.

## AGENCIAS NACIONALES DE ATENCIÓN MÉDICA DE TODO EL MUNDO ACELERARON EN GRAN MEDIDA EL CRECIMIENTO DE LA TELESALUD CON FINANCIACIÓN



**Canadá** presupuestó **\$ 13.4 millones** a finales de 2020 para financiar tres empresas con sede en Toronto y un centro de innovación para respaldar los tratamientos de salud digital, incluida la telesalud.



**El presupuesto en telesalud de China**, posterior a la COVID-19, se estimó en **\$ 8.6 mil millones** y se prevé que alcance **\$ 54.2 mil millones** para 2025, con lo cual superaría al mercado de los EE.UU. en 2023.



**Australia** destinó **\$ 88 millones** para la telesalud y amplió el suministro de servicios de telesalud hasta finales de 2021.

Fuente: CNBC, Frost & Sullivan

## La expansión de las aplicaciones de atención virtual llegó para quedarse

En un principio, los problemas de calidad parecían atenuar el entusiasmo y el valor de los servicios de telesalud.

No obstante, los proveedores de salud percibieron rápidamente que debían adaptarse a nuevos requisitos competitivos y demandas de telesalud para ofrecer la tecnología necesaria para cumplir con las demandas de experiencia y las necesidades organizativas de costo, interoperabilidad y facilidad de uso.

A medida que aumentó la adopción global de telesalud en 2020 y los datos estuvieron disponibles, la mejor evidencia de casos indicó que las organizaciones de atención médica lograron realizar iniciativas de la Cuádruple Meta, en parte, debido a las implementaciones de telesalud.

Esto mitigó la reticencia a la hora de adoptar la telesalud marcó el rumbo hacia un nuevo paradigma de soluciones de atención virtual, incluidos el perfeccionamiento y la mejora de las soluciones tecnológicas de video.

Tanto médicos como pacientes tuvieron experiencias positivas con visitas virtuales y otras interacciones con telesalud, pero la infraestructura que respalda el uso actual se está revisando y se están considerando actualizaciones.

A medida que los proveedores de salud cambian de enfoque hacia una atención proactiva (en comparación con el pasado enfoque reactivo), **LAS SOLUCIONES DE TELESALUD SERÁN CLAVE PARA UNA ATENCIÓN MÁS CONTINUA Y PREVENTIVA**



## Cómo abordar los puntos problemáticos para los usuarios finales: proveedores de salud y pacientes

### Principal prioridad: mejorar la experiencia de pacientes y proveedores de salud

- ▶ La tele salud se ha convertido en una alternativa de atención virtual mucho más amplia y establecida que la atención presencial, principalmente, debido a la financiación y la aceptación por parte de los médicos como estándar de atención preferida por los pacientes.
- ▶ El objetivo de todas las innovaciones en atención virtual debería ser permitir a los proveedores de salud y pacientes contar con una sólida experiencia de atención para todas las partes.
- ▶ Los pacientes tienen muchas expectativas en relación con la tecnología de tele salud, incluidas las soluciones mejoradas de comunicación basada en video.

### El aumento de las interacciones de video virtual centradas en los pacientes

- ▶ Los pacientes valoran más las visitas virtuales cuando no tienen problemas técnicos para conectarse y la calidad de la consulta es alta; una baja calidad de video es un aspecto negativo.
- ▶ Los proveedores de salud deberían poder ofrecer interacciones de calidad sin preocupaciones con respecto a obstáculos de tecnología; los sistemas deben ser fáciles de usar y, ahora, se necesita contar con tecnología de video plug-and-play.
- ▶ Las organizaciones de atención médica y las empresas de TI de la salud deben comprometerse con un objetivo final más personalizado que ofrezca un video/audio de alta calidad que cree un medio confiable inmediato.



### UNA ENCUESTA DEL HOSPITAL GENERAL DE MASSACHUSETTS REVELÓ QUE:



Un **62 % de los pacientes** afirmó que la calidad de las consultas por video virtual era **IGUAL** a la de las consultas en el consultorio Y el **21 %** las consideró **MEJORES**.



**El 59 % de los profesionales de la salud** que ofrecen consultas virtuales por video coincidió en que **la calidad de la consulta virtual era similar a la de las citas en el consultorio**



El **68 % de los pacientes** calificó las consultas virtuales por video con un **9 o 10 en una escala de 10 puntos**

Fuente: Frost & Sullivan

## Soluciones a escala que cumplen con necesidades clínicas, financieras y de TI

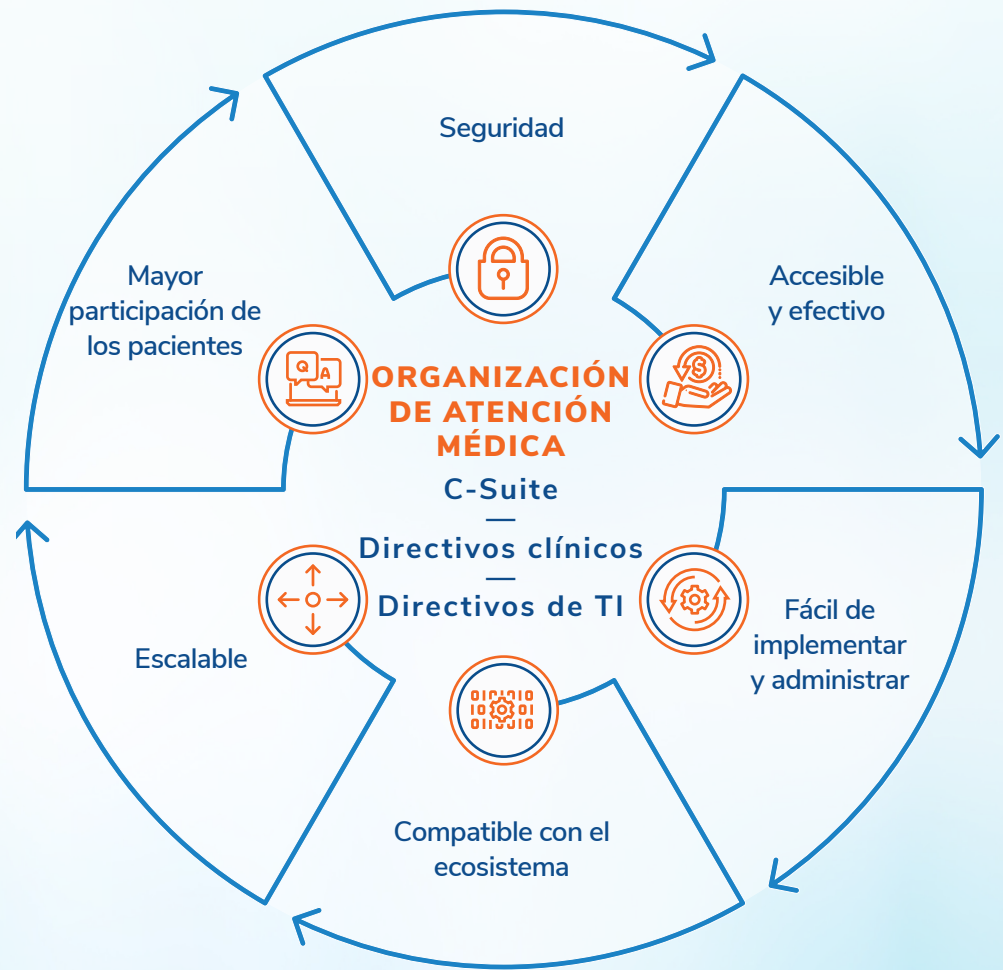
### Detección de soluciones de colaboración en la atención médica

- ▶ Los obstáculos normativos que limitaban la telesalud en el pasado se revirtieron y no se volverán a poner limitaciones totales tras de la pandemia, dados los beneficios experimentados entre los actores.
- ▶ Con la innovadora adopción del video por parte de organizaciones de atención médica de todo el mundo, las marcas confiables de servicios de video colaboración están demostrando aplicabilidad para la atención de pacientes y permitiendo definir casos de uso adicionales.
- ▶ Las sencillas soluciones USB Plug and Play ahora pueden permitir una conectividad perfecta y experiencias personalizadas que fomentan la motivación de los pacientes y amplían el acceso a los servicios de salud donde más se necesitan para mejorar la salud de todas las comunidades.

### Estándares emergentes de atención en telesalud

- ▶ Buscar la simplicidad para poder superar la reticencia de los médicos con soluciones fáciles de usar, compatibilidad de ecosistemas y facilidad de administración de los dispositivos.
- ▶ Cumplir con las metas de Liderazgo clínico para una mayor participación de los pacientes, interacciones de calidad, integración e interoperabilidad sin inconvenientes, y facilidad de adopción/implementación.
- ▶ Cumplir con las metas de Liderazgo organizativo y financiero de contar con experiencias de alta calidad con una estructura de costos escalable.

### LAS SOLUCIONES DE ATENCIÓN VIRTUAL DEBEN CUMPLIR CON REQUISITOS ORGANIZATIVOS



## Desafíos para la atención virtual en el futuro

### ¿Las plataformas de tecnología virtual existentes y emergentes respaldarán el crecimiento?

- ▶ En pocas palabras, la atención virtual no es ni será la solución para todas las necesidades de atención médica alrededor del mundo.
- ▶ A medida que la atención médica se adopta e implementa, sectores enteros de verticales de prestación de atención médica se vieron forzados a transformarse, literalmente de la noche a la mañana, ya que la COVID-19 afectó gravemente las operaciones diarias y los estándares de atención.

### Aún necesitaremos realizar exámenes y procedimientos en forma presencial

- ▶ La atención virtual no es la solución para todos los pacientes en todo momento; ciertos exámenes y procedimientos se deben realizar en persona.
- ▶ Soluciones de colaboración basadas en video.
- ▶ No obstante, con una banda ancha 5G avanzada, cámaras de video considerablemente mejoradas y una producción de video perfecta, la lista de objetivos clínicos improbables de atención virtual se reduce con cada innovación.



### LA ATENCIÓN VIRTUAL CON CÁMARAS Y VIDEO MEJORADOS Y DE ALTA CALIDAD AUMENTARÁ LA NECESIDAD DE CONTAR CON ESTÁNDARES DE ATENCIÓN

Clasificación virtual de enfermedades infecciosas

Organización Mundial de la Salud (OMS)

Oncología

Asistencia cardíaca

Tratamiento de heridas crónicas

Fisioterapia

Facturación de servicios de salud nacional

Ciberseguridad

Uso de Wi-Fi y 5G

Seguridad de la información de salud (PHI)

Certificación EHR

Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC)

Fuente: Frost & Sullivan



## Visión para la integración y video colaboración

### Nuevos modelos comerciales emergentes de atención virtual

- ▶ La necesidad de capacidades de telesalud por video ha crecido rápidamente y es desafiante mantener el ritmo de las nuevas tecnologías y usos de cámaras y video de alta calidad.
- ▶ Las prácticas pueden lograr un aumento del 20 % en ingresos por telesalud y, de forma prudente, otros \$ 45,000 anuales por la adopción de atención virtual mejorada por video.
- ▶ El 50 % de los pacientes afirmó estar dispuesto a cambiar de proveedores de atención médica si implicaba contar con acceso regular a atención virtual.

### La necesidad de soluciones de clase mundial para el futuro

- ▶ En los EE. UU., se estima que \$ 250 mil millones de inversión anual en atención médica podrían dedicarse a la atención virtual, ya sea por video o no, lo que representa el 20 % de todo el gasto en consultorios, pacientes ambulatorios y salud desde el hogar en Medicare, Medicaid y las poblaciones aseguradas a nivel comercial.
- ▶ A medida que la telemedicina amplía su alcance a nivel global, los servicios de videoconferencias continuarán jugando un rol cada vez mayor en las prácticas de telemedicina y la calidad y eficacia de la atención médica.



### LAS VIDEOCONFERENCIAS ESTÁN IMPULSANDO LA TELEMEDICINA HACIA EL FUTURO, AL EXPANDIR EL ACCESO A UNA ATENCIÓN MÉDICA DE ALTA CALIDAD



Al añadir consultas por video a la actual tecnología en telesalud, los hospitales están informando un **aumento de 1000 % en el número de consultas médicas realizadas**

En la actualidad, con el uso de las videoconferencias virtuales, los pacientes pueden verse **respaldados por doctores especialistas en un máximo de 15 minutos**, lo cual sería impensable con una consulta médica tradicional



# Infraestructura necesaria para respaldar el cambio de paradigma hacia la atención virtual

Soluciones rentables fácilmente accesibles. Sin embargo, será imperativa una evaluación minuciosa de los socios proveedores de salud que ofrezcan la mejor gama de soluciones, las cuales estén a la altura de necesidades únicas. Ahora es el momento de adoptar el próximo paso en innovación de la atención virtual para beneficiarse de las aplicaciones emergentes de atención virtual y la tecnología de video colaboración.

**LA ATENCIÓN VIRTUAL DEBERÍA DISEÑARSE PARA FACILITAR SU AMPLIACIÓN DE USO Y PROPORCIONAR ACCESO, LO QUE IMPLICA USAR EL HARDWARE ADECUADO QUE PUEDA OFRECER UN BUEN PRECIO Y UN ALTO DESEMPEÑO.**

- ▶ Para obtener valor agregado y expansión de las aplicaciones de telesalud, las organizaciones de atención médica necesitarán agilizar la instauración de la infraestructura adecuada.
- ▶ No todas las soluciones y dispositivos se desarrollan por igual. Esto requerirá la revisión de estándares de atención y prácticas médicas para evaluar el valor, la interoperabilidad, la rentabilidad y la escalabilidad de las soluciones.
- ▶ Ofrecer una atención de calidad no exige la liquidación de activos y reservas de capital. Por el contrario, la atención virtual debería diseñarse para poder ampliarse y ofrecer acceso mejorado, lo cual implica contar con el hardware adecuado que pueda cumplir con las metas organizativas.
  - Mejores resultados de calidad
  - Menor costo para la prestación de atención
  - Facilidad de uso para los médicos
  - Experiencia de calidad para los pacientes



No todas las soluciones y dispositivos se crean igual: se deben tener en cuenta aspectos de escalabilidad, costos, calidad y homogeneidad de la experiencia.

Fuente: Frost & Sullivan

## Acerca de nosotros



En Logitech, consideramos que los proveedores de salud deberían estar capacitados para construir confianza de manera natural con los pacientes, independientemente de la geografía o el entorno. Nuestra misión es ayudar a las personas a establecer una conexión real sin barreras, ya sea que se trate de doctores que analizan opciones de tratamiento con sus pacientes, proveedores de salud que se consultan entre sí o familias que se comunican con sus seres queridos. Ofrecemos una experiencia de telesalud mejorada, uniforme y confiable, la cual impulsa la adopción de los usuarios en el caso de médicos y pacientes; esto conduce a un nuevo estándar de atención virtual y desarrolla el ecosistema de atención médica del futuro.

En este período de transformación de la salud digital, Logitech ayuda al personal de TI a superar los desafíos de implementación de telesalud, como el costo y la inconsistencia de la experiencia, al ofrecer tecnología de video de alta calidad y nivel empresarial a un precio escalable. Nuestras soluciones se integran de manera segura y sin inconvenientes con todas las principales aplicaciones de videoconferencias, las plataformas líderes en telesalud y los proveedores de equipos para la atención médica, lo cual impulsa una conexión humana en tiempo real crítica entre proveedores de atención médica y pacientes. Ayudamos a los proveedores de salud a replantearse las posibilidades desde la cama del paciente, la casa del proveedor y desde cualquier punto intermedio.

Para más información, visita [logitech.com/promo/healthcare](https://logitech.com/promo/healthcare)



La empresa del proceso de crecimiento.

El crecimiento es un viaje. Nosotros somos tu guía. Durante más de seis décadas, Frost & Sullivan ha proporcionado conocimientos prácticos a corporaciones, gobiernos e inversores, lo cual ha generado una serie de innovadoras oportunidades de crecimiento que les permiten maximizar su potencial económico, navegar por las megatendencias emergentes y dar forma a un futuro basado en el crecimiento sostenible.

Nuestro proceso de crecimiento capacita a los equipos de liderazgo con inteligencia práctica, recomendaciones de terceros inigualables, soporte de nivel mundial, colaboración experimentada, estrategias innovadoras de lanzamiento al mercado y prácticas recomendadas comprobadas para permitir que los clientes alcancen su potencial de crecimiento.

No importa cuál sea el reto, Frost & Sullivan tiene la experiencia necesaria. Nuestros 1200 expertos del sector alrededor del mundo cuentan con experiencia comprobada que abarca 35 sectores, 300 mercados e innumerables industrias, para permitirle explorar su proceso de crecimiento personalizado.



El crecimiento es un viaje. Nosotros somos tu guía.

Durante más de seis décadas, Frost & Sullivan ha proporcionado conocimientos prácticos a corporaciones, gobiernos e inversores, lo cual ha generado una serie de innovadoras oportunidades de crecimiento que les permiten maximizar su potencial económico, navegar por las megatendencias emergentes y dar forma a un futuro basado en el crecimiento sostenible.

[Ponte en contacto con nosotros: Inicia el debate](#)

### **SILICON VALLEY**

3211 Scott Blvd  
Santa Clara, CA 95054,  
EE. UU.  
Tel +1 650.475.4500

### **SAN ANTONIO**

7550 West Interstate 10  
Suite 400  
San Antonio, TX 78229,  
EE. UU.  
Tel +1 210.348.1000

### **LONDRES**

566 Chiswick High Road  
London W4 5YF, Reino Unido  
Tel +44 (0)20 8996 8500